ESTRATEGIA DE
ACOMPAÑAMIENTO Y RETENCION

Objetivo: Diseñar e implementar una estrategia integral de acompañamiento y permanencia, con identificación de variables de caracterización de los beneficiarios, permita desarrollar acciones tácticas orientadas a apoyar su avance formativo. De manera paralela, como desarrollo a la estrategia de permanencia, establecer mecanismos preventivos y reactivos que contribuyan a mitigar los riesgos de deserción identificados durante el proceso.



Etapas mínimas para desarrollar por el operador de formación

Etapa 1: Caracterización

- **Alcance:** Identificación de variables de caracterización de los beneficiarios:
  - Sociodemográficas
  - Psicosociales
  - Discapacidad
  - Familiares
  - Laborales
  - tecnológicos o de conectividad
  - motivacionales o expectativas
- **Producto esperado:** Archivo excel con la caracterización individual identificado del beneficiario, a partir de la estructura, metodología orientada y concertada previamente con la Agencia Atenea, teniendo en cuenta el tipo de población inmersa en el proyecto.

Etapa 2: Acompañamiento

- **Alcance:** Identificar las acciones tácticas orientadas a apoyar el avance formativo desde la caracterización.
  - Equipo de acompañamiento y protocolo de acompañamiento, con el detalle del alcance de cada uno de sus integrantes, la cantidad de acompañamientos teniendo en cuenta cada caso, detalle de los reportes y seguimientos, consolidación de evidencias para cada caso.
  - A partir del desarrollo de la inducción o bienvenida dirigida a los beneficiarios, el operador deberá proveer un kit de bienvenida digital el cual debe contener paso a paso de navegación de plataforma, cronograma de actividades, video tutoriales para uso de contenidos y herramientas entre otros. Así mismo el material debe estar dispuesto en la plataforma y remitido a los beneficiarios a sus cuentas de correo de electrónico.

- Monitoreo y alertas tempranas a partir de la formula definida para la formación, esta incluye asistencia virtual – presencial sincrónica, consumo de contenido asincrónico en plataforma (analítica de uso y aprovechamiento de la plataforma), actividades relacionadas con el desarrollo de productos, proyectos entre otros.
- Estructuración de un mecanismo de seguimiento: dashboard con alertas automatizadas y niveles de riesgo por beneficiario. El operador deberá realizar el seguimiento individual a cada caso identificado, documentarlo y diseñar un protocolo de acompañamiento, con acciones y niveles de atención (alto, medio y bajo) el cual debe tener tiempos definidos para cada tipo de acompañamiento, *por ejemplo, aquellos beneficiarios que se identifican con alerta por una situación personal, que podría generar una deserción. El operador segmentará cada caso de acuerdo al nivel de riesgo y activaría la estrategia de acompañamiento definida y los tiempos de acompañamiento.* Todas las estrategias se validarán previamente con la Agencia Atenea.
- Tutorías y refuerzos académicos, como estrategias individuales de acompañamiento. El operador además de realizar un acompañamiento individual, debe definir una estrategia frente a tutorías o refuerzos como complemente a solicitudes de beneficiarios o de aquellos que presentan inconvenientes frente al desarrollo de la formación. Estas acciones se sugieren implementar una vez se ha desarrollado por lo menos el 25% de la formación, ofreciendo alternativas para mitigar la deserción.
- Espacios de socialización y construcción de comunidad: foros, clubes, mentorías entre pares, grupos de redes como WhatsApp o Facebook. Con el propósito de generar pertenencia con la formación e crear comunidad, el operador deberá diseñar espacios alineados a las dinámicas de consulta, a partir de generación de comunidades.
- Canal de escucha multiactivo de prevención: promoción constante de los canales de comunicación (WhatsApp, correo, teléfono, buzón virtual…) Con el propósito de mantener una comunicación eficaz y efectiva, el operador deberá establecer un canal de escucha, el cual debe estar con acceso desde la plataforma de aprendizaje y dispuesto de manera permanente, para que aquellos beneficiarios mediante el registro de comunicaciones, remitan solicitudes, intervenciones o inquietudes frente al desarrollo de la formación. Es necesario que todo este proceso quede registrado ya sea mediante tickets, que permitan evidenciar el remitente, fecha y tipo de consulta o solicitud como evidencia y trazabilidad.

- **Producto esperado:** Estrategia de acompañamiento detallada con objetivos, alcance, protocolo minucioso, parámetros de acompañamiento, resultados esperados,

<u>Etapa 3: Retención</u>

- **Alcance:** El operador diseñara una serie de acciones de reacción y mitigación a la deserción y promoción de la permanencia de los beneficiarios en todo el desarrollo de la formación.
  - Se deberá entregar protocolo de atención a cada caso identificado frente a la retención, el cual tendrá una atención gradual por niveles alto, medio y bajo, contemplados desde cada uno de ellos. Desde allí se realizará ese seguimiento a la estrategia de retención del beneficiario, consolidando las evidencias por cada caso identificado.
  - El operador deberá desarrollar acciones individuales: para recuperación o puesta al día en la formación. Definiendo alternativas para el alcance del objetivo de la formación, estas se activarán, a partir de los cortes definidos para el seguimiento a

la estrategia retención y del protocolo estructurado por el operador para cada caso, el cual debe estar avalado por la Agencia Atenea.
    - En relación a la permanencia, el operador deberá definir apoyos e incentivos de participación, con el propósito de incentivar a los beneficiarios en el desarrollo de la formación, cumplimiento de actividades, consumo de contenidos entre otros, deberá contar con protocolo es decir términos y condiciones de entregas de dichos apoyos o incentivos (bonos, recargas, materiales, gamificación, entre otros) todos estos orientados a la permanencia y alcance del objetivo exitoso de la formación.
- **Producto esperado:** Descripción de la estrategia de retención, estrategias, acciones, apoyos e incentivos con el protocolo detallado de alcance en entregas, tiempos de desarrollo y seguimiento de cada uno de las estrategias e incentivos.

Etapa 4: Cierre y análisis

- **Alcance:** Una vez se finalice toda la estrategia de acompañamiento y permanencia, el operador deberá realizar análisis de impacto de la estrategia desarrollada con la identificación de las buenas prácticas y lecciones aprendidas
    - Se espera medición de las estrategias desarrolladas cualitativa y cuantitativamente.
    - Informe de buenas prácticas y lecciones aprendidas a partir del análisis de resultados con cifras consolidadas y descripción de las mismas.
    - Sesión de socialización del análisis
- **Producto esperado:** Documento con el análisis de impacto cualitativo y cuantitativo, que cuente con buenas prácticas y lecciones aprendidas.

Para tener en cuenta:

- ✓ ***Antes del inicio de formación el operador tendrá que entregar un único documento con la estrategia integral que describa la caracterización, acompañamiento y retención, junto con sus protocolos de atención, para el aval de la Agencia Atenea.***
- ✓ ***El avance a este desarrollo deberá presentarse semanalmente en el tablero diseñado por el operador, con cifras y análisis, en las reuniones de seguimiento convocadas por el apoyo a la supervisión.***
- ✓ ***Sin ninguna exclusión todas las actividades, incentivos, estrategias entre otros, deben desarrollarse solamente dentro del desarrollo del cronograma de la formación.***
- ✓ ***La estrategia de acompañamiento y permanencia deberá estar alineada a la imagen y marca autorizada para el desarrollo del proyecto avalada por la Agencia Atenea.***
- ✓ ***Toda la estrategia debe estar alineada a ley 1581 de 2012 para la protección de datos personales. Esto implica el consentimiento informado de los beneficiarios, la confidencialidad de su información y el uso exclusivo de los datos para los fines establecidos del proyecto.***
- ✓ ***El operador que resulte adjudicatario deberá garantizar la no discriminación, la inclusión y la accesibilidad universal para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, dando cumplimiento integral y verificable a la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social (PPDIS) contenida en el CONPES Social 166 de 2013, así como al marco legal vigente que la desarrolla y complementa: Ley Estatutaria 1618 de 2013 (garantía de derechos, eliminación de barreras y ajustes razonables), la Ley 1346 de 2009 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – CRPD) y, para el acceso a información y TIC de personas ciegas y con baja visión, la Ley 1680 de 2013.***